



SECRETARIA  
DE SAÚDE



# Relatório da Ouvidoria de Saúde

Período: Ano 2021

**Clemilda Lira**  
Ouvidora

**Pedro Mattana**  
Coordenador

REALIZADO EM ABRIL DE 2022



## RELATÓRIO DETALHADO DO ANO DE 2021

Prefeito

**Joselito Gomes da Silva**

Secretário de Saúde

**José Edson de Souza**

Secretários Executivos

**Maria Alves de Araújo**

**Frailan Mota**

Ouvidora

**Maria Clemilda da Silva Lira**

### EQUIPE TÉCNICA DA SECRETARIA DE SAÚDE DE GRAVATÁ

Diretoria Geral da Atenção Básica

**José Jairo Teixeira da Silva**

Diretoria Geral de Vigilância à Saúde

**Tárcila Kalyna de Almeida Alves Saborido**

Diretoria Geral de Regulação

**Juciana Maria Pereira Florentina de Medeiros**

Diretoria Geral de Transporte

**Erik Ferreira**

### OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071

Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)



## Apresentação

A Ouvidoria do SUS é uma unidade de importância estratégica para a gestão do SUS. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, a ouvidoria contribui para a participação social, auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de Saúde.

A Ouvidoria é composta por uma ouvidora e um coordenador. Recebe manifestações de usuários de todo o município de Gravata, dissemina informações de saúde, registra e encaminha as manifestações acolhidas aos órgãos competentes para a resolução e posterior resposta aos cidadãos.

As demandas recebidas são oriundas dos seguintes canais: atendimento presencial, teleatendimento via 0800 e WhatsApp, formulários depositados nas urnas em todas unidades de saúde e e-mail. As manifestações recebidas podem ou não gerar o registro de demandas no sistema utilizado - OuvidorSUS.

Para alguns setores da Secretaria de Saúde de Gravata foi indicado um interlocutor de Ouvidoria, pessoa que recebe a demanda através da Ouvidoria, verifica o responsável dentro da sua área, entrega a manifestação e cobra as devidas respostas. Dando um retorno para a Ouvidoria do SUS no prazo de 15 dias, podendo se estender até trinta dias conforme a sua necessidade de apuração dos fatos.

### **OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

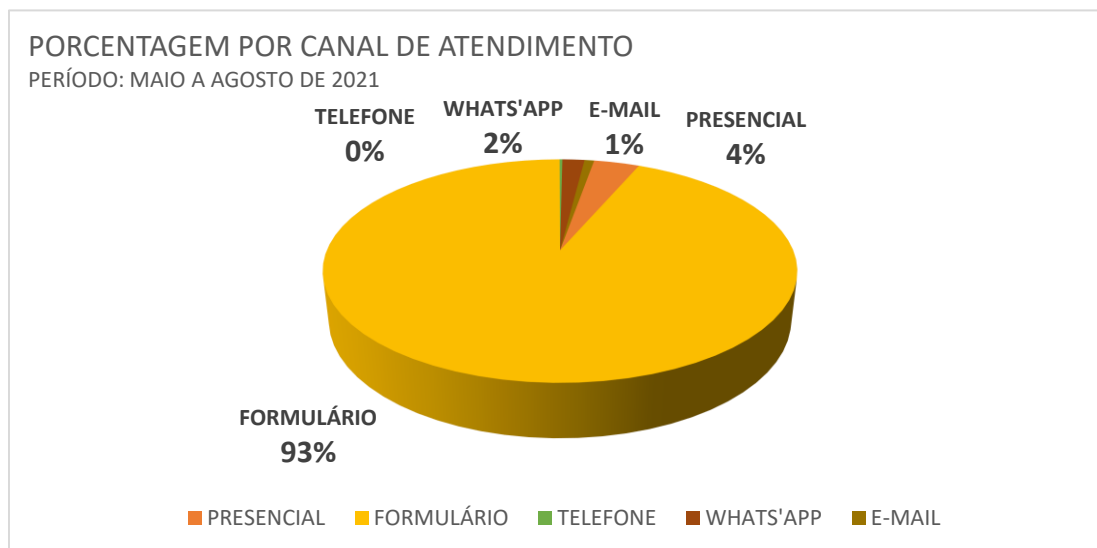
## Perfil Geral das Manifestações

No período de **maio à agosto de 2021** a Ouvidoria SUS Gravata realizou um total de **890 atendimentos**, entre acolhimento de manifestações, orientações e informações em saúde e outros assuntos referente à ouvidoria e de demandas de outras secretarias.

Tabela 1 - Análise dos atendimentos (presencial, formulário, telefone, WhatsApp e e-mail).

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO - MAIO A AGOSTO DE 2021						
CANAL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	QUANTIDADE	%
PRESENCIAL	9	6	2	16	33	4%
FORMULÁRIO	120	179	272	261	832	93%
TELEFONE	0	0	1	1	2	0%
WHATS'APP	0	4	7	5	16	2%
E-MAIL	0	2	3	2	7	1%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>191</b>	<b>285</b>	<b>285</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

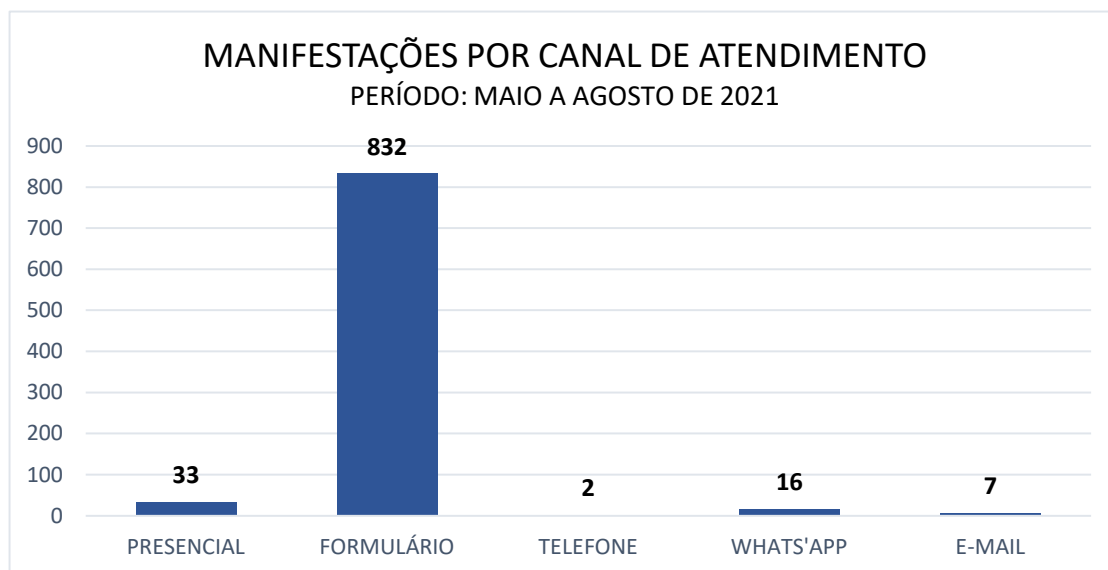
Gráfico 1 - Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de comunicação.



### OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

**Gráfico 2 - Distribuição em quantidade de manifestações por canal de comunicação.**



O atendimento via formulários depositados nas urnas de cada unidade de Saúde hoje é o canal de maior recebimento de manifestações, em seguida o atendimento presencial, que ocorre na Ouvidoria SUS, situada na Secretaria de Saúde e com visitas às unidades de saúde, exercendo o papel de Ouvidoria Itinerante, na qual nas visitas às unidades, há a divulgação do serviço da Ouvidoria SUS e o incentivo à participação social dos cidadãos presentes.

As manifestações registradas sofrem processo de classificação, tipificação, tratamento e encaminhamentos.

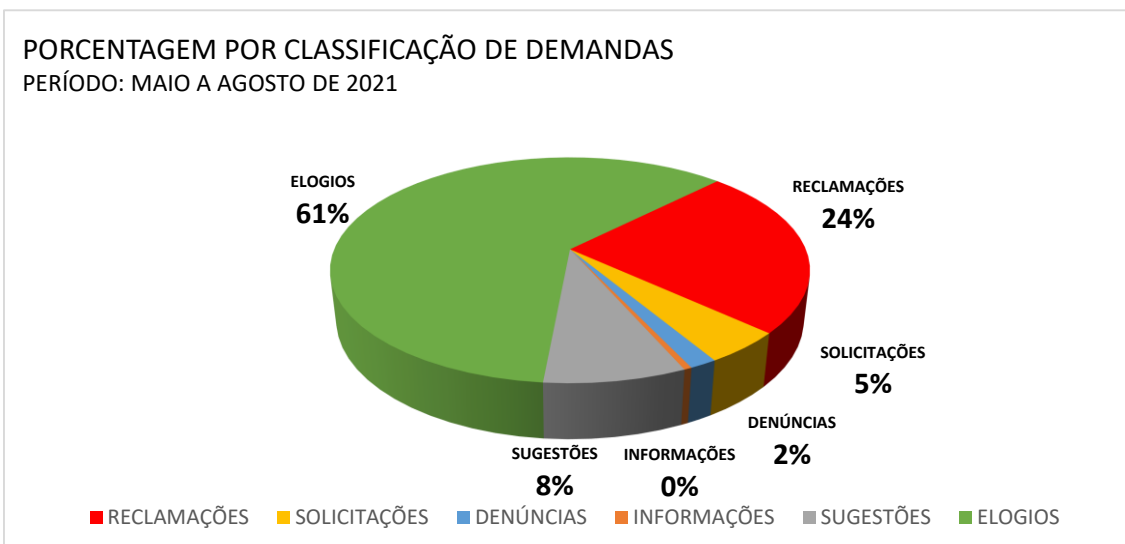
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 2 - Números de manifestações e classificação das demandas.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS						
CLASSIFICAÇÃO	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÕES	35	54	72	55	216	24%
SOLICITAÇÕES	14	13	13	1	41	5%
DENÚNCIAS	0	3	8	3	14	2%
INFORMAÇÕES	0	0	3	1	4	0%
SUGESTÕES	8	16	27	21	72	8%
ELOGIOS	72	105	162	204	543	61%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>191</b>	<b>285</b>	<b>285</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

Gráfico 3 - Porcentagem por classificação de demandas.

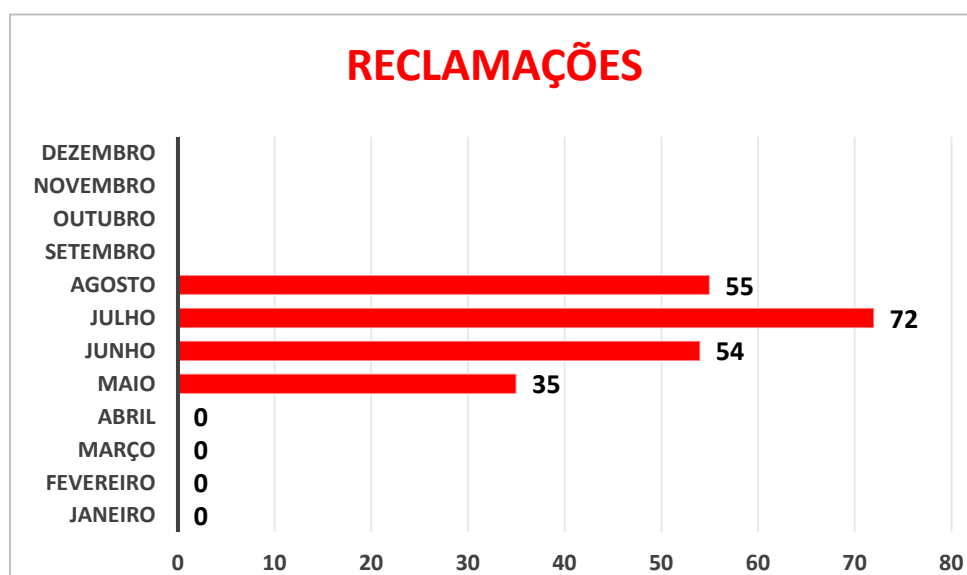
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 3 - Quantidade de reclamações mensais.

RECLAMAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2021	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	35
JUNHO	54
JULHO	72
AGOSTO	55
SETEMBRO	
OUTUBRO	
NOVEMBRO	
DEZEMBRO	
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>

Gráfico 4 - Panorama anual de reclamações.

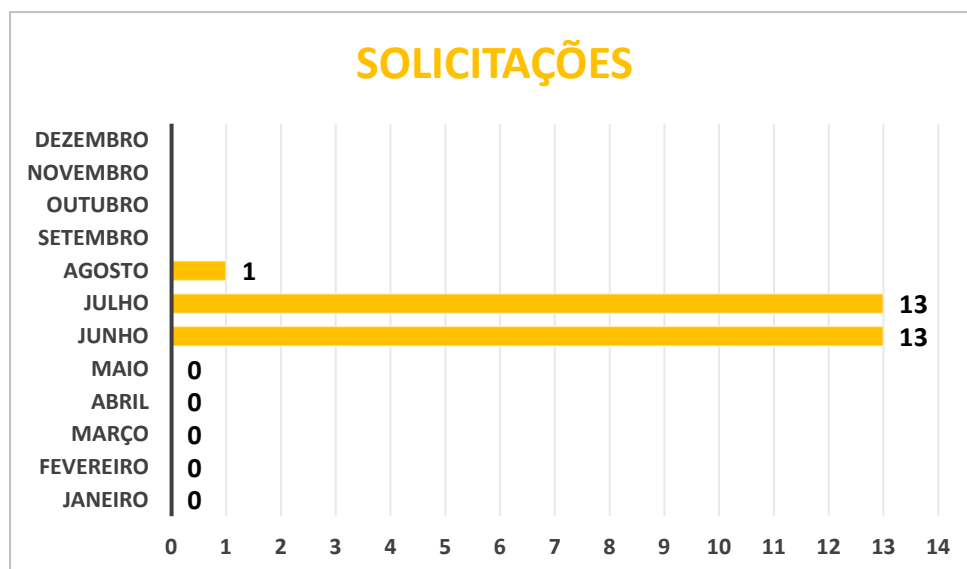
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 4 - Quantidade de solicitações mensais.

SOLICITAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2021	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	13
JULHO	13
AGOSTO	1
SETEMBRO	
OUTUBRO	
NOVEMBRO	
DEZEMBRO	
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

Gráfico 5 - Panorama anual de solicitações.

**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

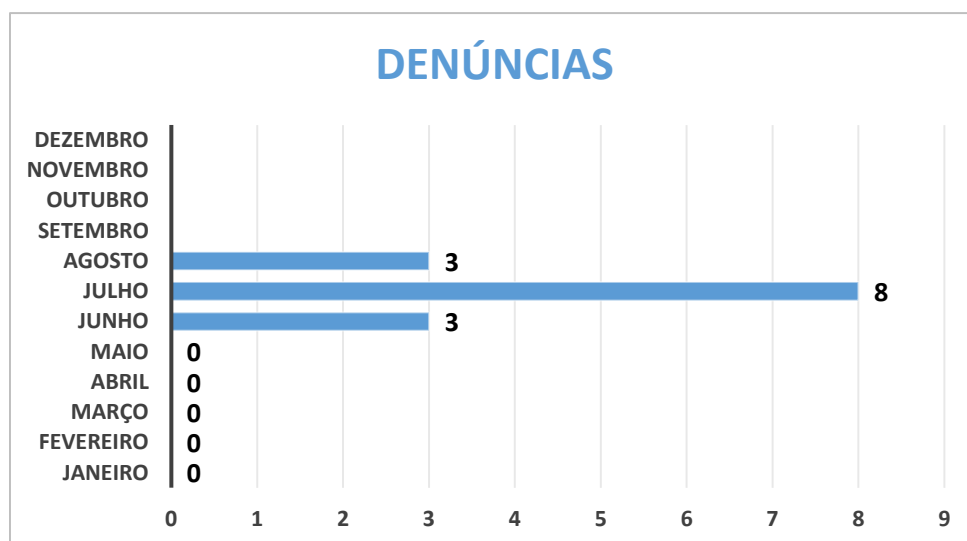
Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)



Tabela 5 - Quantidade de denúncias mensais.

DENÚNCIAS	
PERÍODO MENSAL - 2021	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	3
JULHO	8
AGOSTO	3
SETEMBRO	
OUTUBRO	
NOVEMBRO	
DEZEMBRO	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

Gráfico 6 - Panorama anual de denúncias.

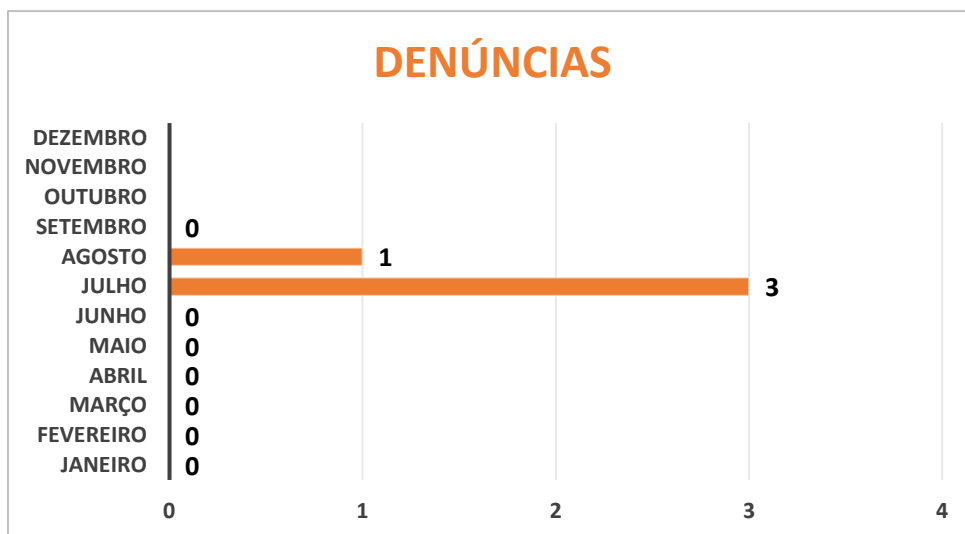
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 6 - Quantidade de informações mensais.

INFORMAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2021	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	0
JULHO	3
AGOSTO	1
SETEMBRO	0
OUTUBRO	
NOVEMBRO	
DEZEMBRO	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Gráfico 7 - Panorama anual de informações.

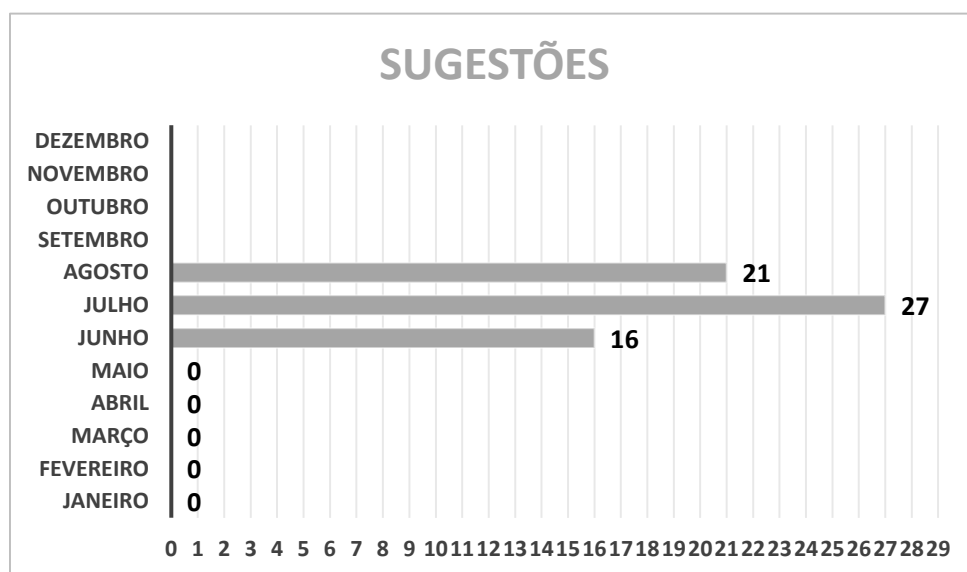
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 7 - Quantidade de sugestões mensais.

SUGESTÕES	
PERÍODO MENSAL - 2021	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	16
JULHO	27
AGOSTO	21
SETEMBRO	
OUTUBRO	
NOVEMBRO	
DEZEMBRO	
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

Gráfico 8 - Panorama anual de sugestões.

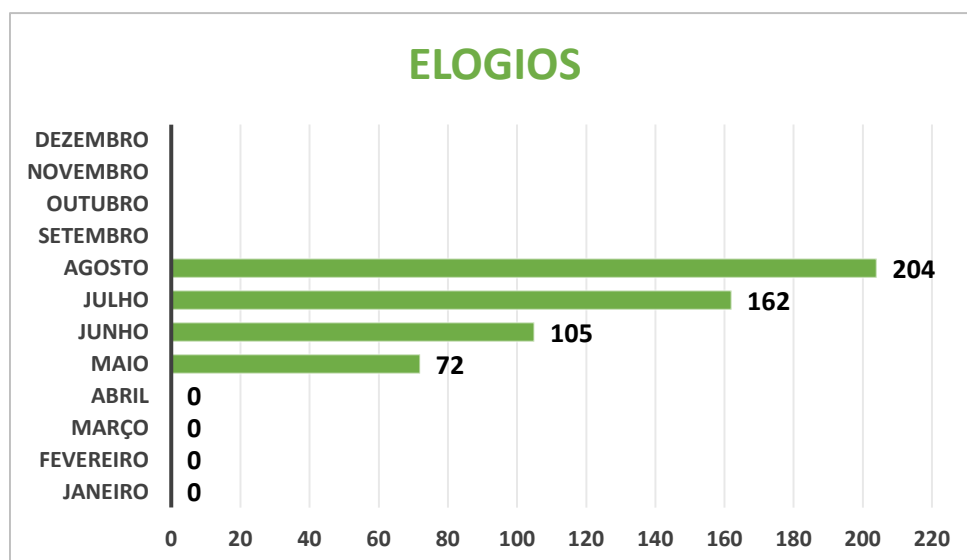
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 8 - Quantidade de sugestões mensais.

ELOGIOS	
PERÍODO MENSAL - 2021	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	72
JUNHO	105
JULHO	162
AGOSTO	204
SETEMBRO	
OUTUBRO	
NOVEMBRO	
DEZEMBRO	
<b>TOTAL</b>	<b>543</b>

Gráfico 9 - Panorama anual de sugestões.

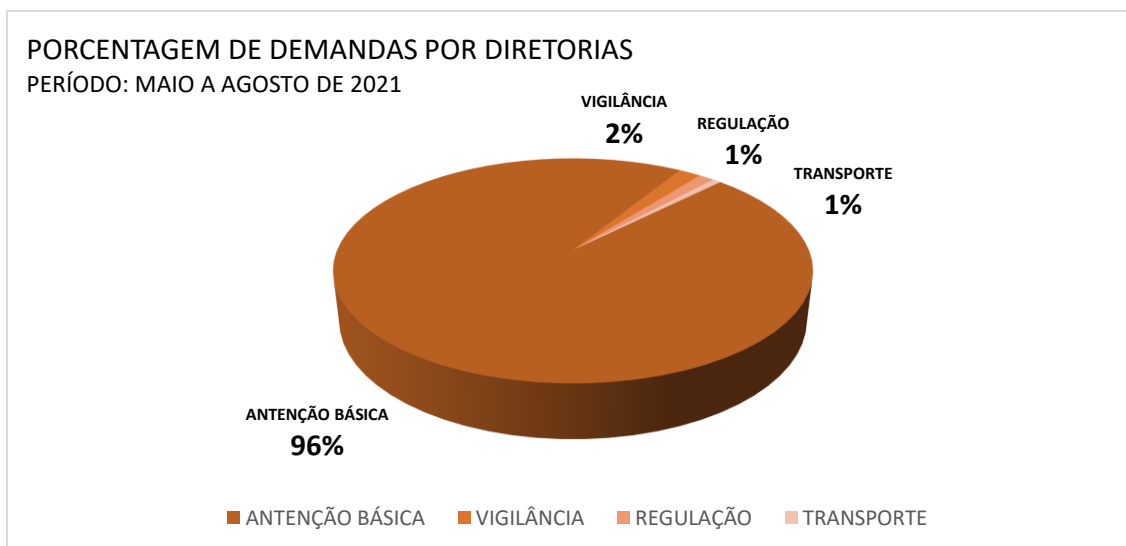
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 9 - Demandas por diretorias.

DEMANDAS POR DIRETORIAS						
DIRETORIAS	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	QUANTIDADE	%
ATENÇÃO BÁSICA	128	182	274	273	857	96%
VIGILÂNCIA	1	6	5	4	16	2%
REGULAÇÃO	0	2	3	6	11	1%
TRANSPORTE	0	1	3	2	6	1%
<b>TOTAL</b>					<b>890</b>	<b>100%</b>

Gráfico 10 - Porcentagem das demandas por diretoria.

**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

## Status das Demandas

O relatório gerencial: trata-se do principal relatório a ser elaborado e disponibilizado pela Ouvidoria do SUS, para informações do gestor órgão/entidade na qual ela estiver inserida e de ter ampla divulgação externa.

Tabela 10 - Manifestações: fechadas e arquivadas.

<b>MANIFESTAÇÕES: FECHADAS E ARQUIVADAS</b>		
<b>DIRETORIAS</b>	<b>DEMANDAS</b>	<b>%</b>
ATENÇÃO BÁSICA	857	100%
VIGILÂNCIA	16	100%
REGULAÇÃO	11	100%
TRANSPORTE	6	100%

A seguir, representa-se o desdobramento dos assuntos abordados. (sub-assuntos).

### **OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

DESDOBRAMENTO DOS ASSUNTOS ABORDADOS (SUB-ASSUNTOS)	
DIRETORIAS	DEMANDAS
<b>DIRETORIA DE ATENÇÃO BÁSICA</b>	<b>FARMÁCIA:</b> Falta de medicamentos: Glibenclamida, Hidroclorotiazida e Mesigyna;
	<b>ACESSIBILIDADE:</b> Dificuldade de acesso ao estabelecimento de saúde, falta de profissionais especializados: dentista, terapeuta ocupacional, psicólogo e oftalmologista. Falta de informação sobre os pacientes internados (Hospital Paulo da Veiga Pessoa). Falta de acesso por falta de vagas;
	<b>PESSOAL:</b> Não cumprimento de carga horária dos profissionais, falta de profissionais e insatisfação com profissionais (Médicos, Recepcionistas, Técnicos de enfermagem, Enfermeiros, Auxiliares de saúde bucal, Porteiros e Agentes de saúde);
	<b>LABORATÓRIO:</b> Resultado de exames com nomes trocados;
	<b>OUTROS:</b> Quantidade restrita de vagas para atendimento, equipamentos quebrados (televisores, sonar cardiófetal e termômetros).
<b>DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	Criadouros Potenciais do mosquito de Arboviroses (Dengue, Chikungunya e Zika; mosquito e larvas dos mosquitos);
	Infestação de animais sinantrópicos (ratos, baratas e escorpiões);
	Criatório de animais em condições e ambientes inadequados;
	Solicitação de visita de agentes de Endemias;
	Dúvidas e reclamações sobre vacinas COVID-19 e Gripe. (Lote, validade).
<b>DIRETORIA DE REGULAÇÃO</b>	Dificuldade de acesso às consultas com especialistas;

**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

	Demora para realização de exames (de 3 a 8 meses de espera);
	Demora para a marcação de cirurgias e outros procedimentos.
<b>DIRETORIA DE TRANSPORTE</b>	Recusa ou serviço parcial do transporte de Gravatá-Caruaru-Gravatá;
	Motorista em alta velocidade na área urbana;
	Falta de acesso por falta de vagas (acompanhantes de pacientes).
<b>OUIDORIA</b>	Orientações e informações referentes à secretaria de saúde;
	Informações de lista telefônica de toda a rede de saúde e demais secretarias.

## Elogios

A Ouvidoria registrou a satisfação dos cidadãos com os seguintes profissionais:

- Acolhedora e Porteiros (Hospital Paulo da Veiga Pessoa);
- Atendimentos das Unidades de Saúde da Zona Urbana e Rural;
- Atendimentos dos centros de apoio: Clínica da mulher, Centro de Fisioterapia, CAPS, CEO e CIG.
- Gerentes da rede;
- Equipe da Ouvidoria SUS.

### **OUIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)



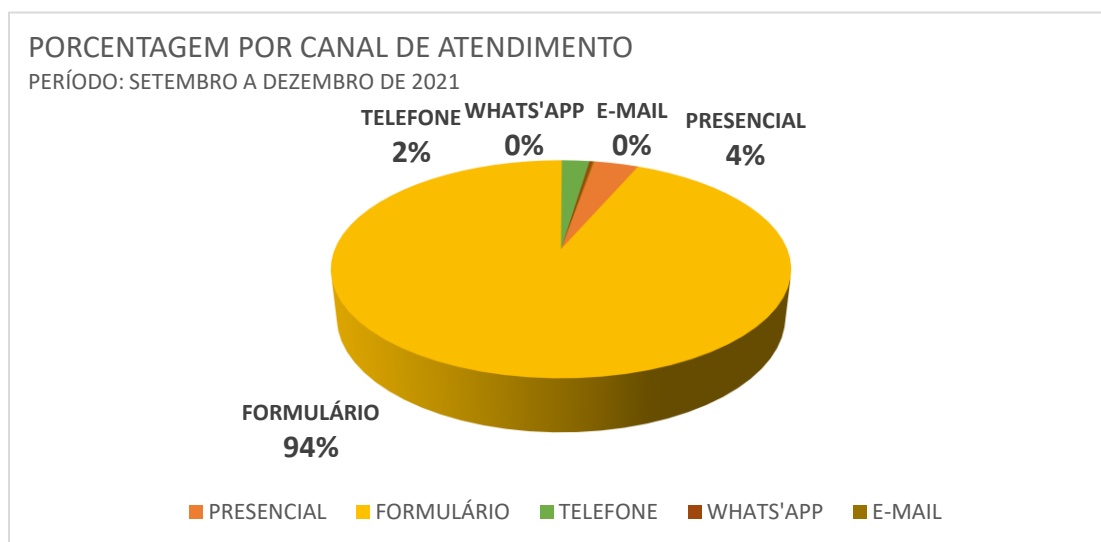
## Perfil Geral das Manifestações

No período de **setembro a dezembro de 2021** a Ouvidoria SUS Gravata realizou um total de **774 atendimentos**, entre acolhimento de manifestações, orientações e informações em saúde e outros assuntos referente à ouvidoria e de demandas de outras secretarias.

Tabela 1 - Análise dos atendimentos (presencial, formulário, telefone, WhatsApp e e-mail).

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO - SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2021						
CANAL	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	QUANTIDADE	%
PRESENCIAL	4	6	9	10	29	4%
FORMULÁRIO	320	217	154	33	724	94%
TELEFONE	5	3	6	4	18	2%
WHATS'APP	0	0	0	2	2	0%
E-MAIL	0	0	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>226</b>	<b>170</b>	<b>49</b>	<b>774</b>	<b>100%</b>

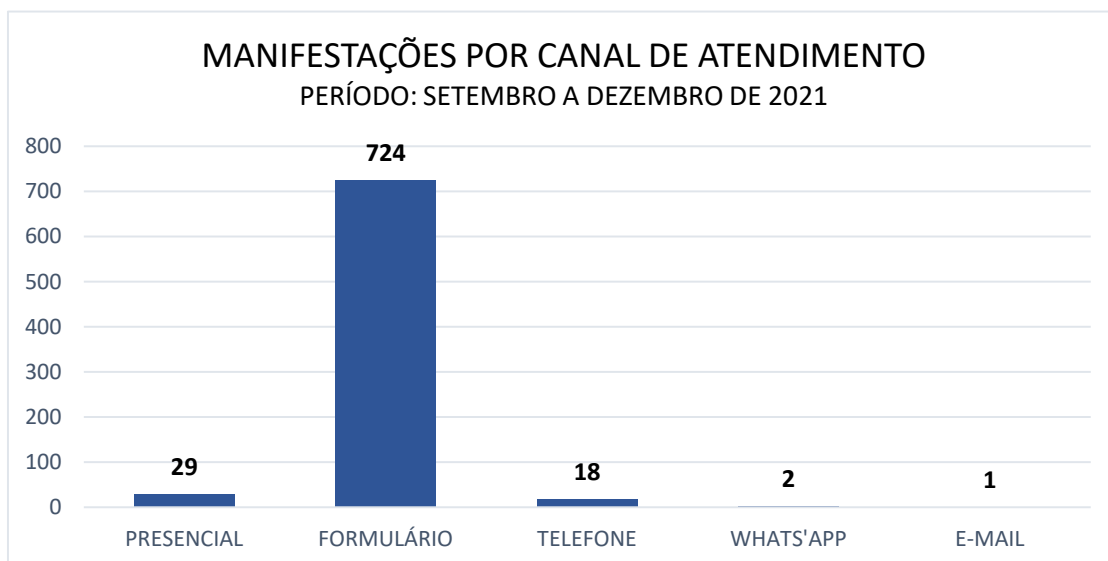
Gráfico 1 - Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de comunicação.



### OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

**Gráfico 2 - Distribuição em quantidade de manifestações por canal de comunicação.**



O atendimento via formulários depositados nas urnas de cada unidade de Saúde hoje é o canal de maior recebimento de manifestações, em seguida o atendimento presencial, que ocorre na Ouvidoria SUS, situada na Secretaria de Saúde e com visitas às unidades de saúde, exercendo o papel de Ouvidoria Itinerante, na qual nas visitas às unidades, há a divulgação do serviço da Ouvidoria SUS e o incentivo à participação social dos cidadãos presentes.

As manifestações registradas sofrem processo de classificação, tipificação, tratamento e encaminhamentos.

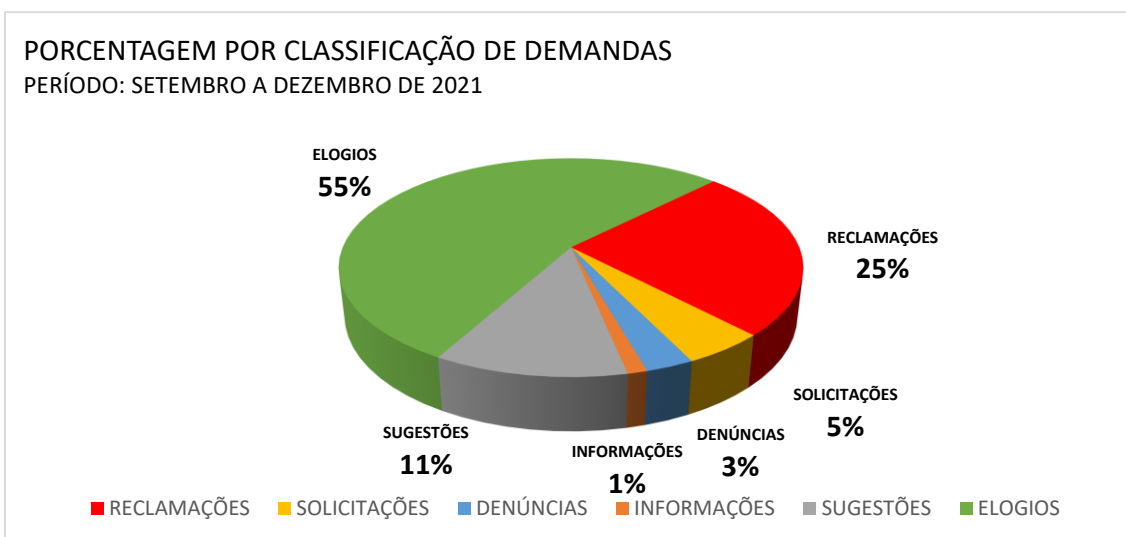
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 2 - Números de manifestações e classificação das demandas.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS						
CLASSIFICAÇÃO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÕES	64	65	50	17	196	25%
SOLICITAÇÕES	14	14	7	3	38	5%
DENÚNCIAS	11	3	6	2	22	3%
INFORMAÇÕES	5	1	1	2	9	1%
SUGESTÕES	49	20	13	6	88	11%
ELOGIOS	186	123	93	19	421	54%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>226</b>	<b>170</b>	<b>49</b>	<b>774</b>	<b>100%</b>

Gráfico 3 - Porcentagem por classificação de demandas.

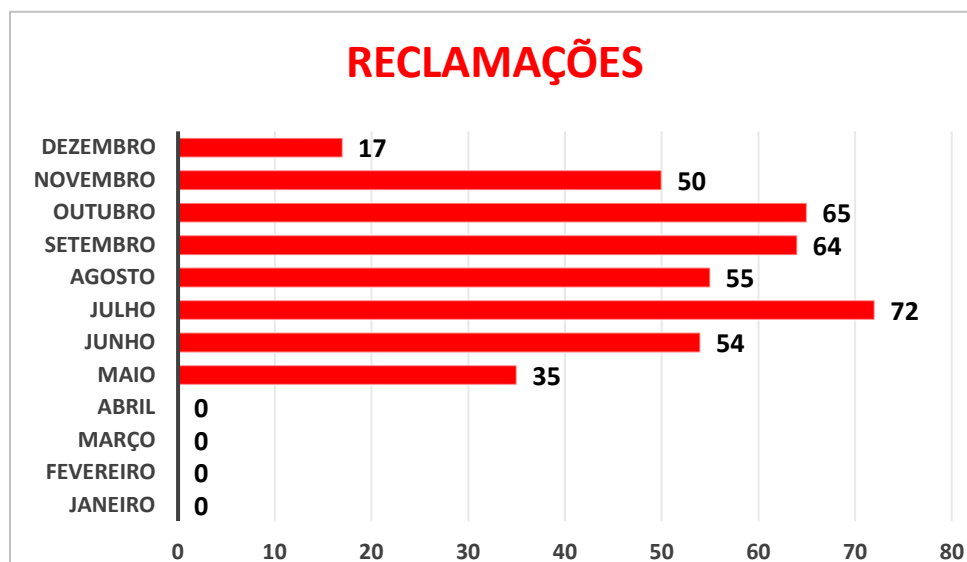
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 3 - Quantidade de reclamações mensais.

<b>RECLAMAÇÕES</b>	
<b>PERÍODO MENSAL - 2021</b>	<b>Nº</b>
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	35
JUNHO	54
JULHO	72
AGOSTO	55
SETEMBRO	64
OUTUBRO	65
NOVEMBRO	50
DEZEMBRO	17
<b>TOTAL</b>	<b>412</b>

Gráfico 4 - Panorama anual de reclamações.



OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

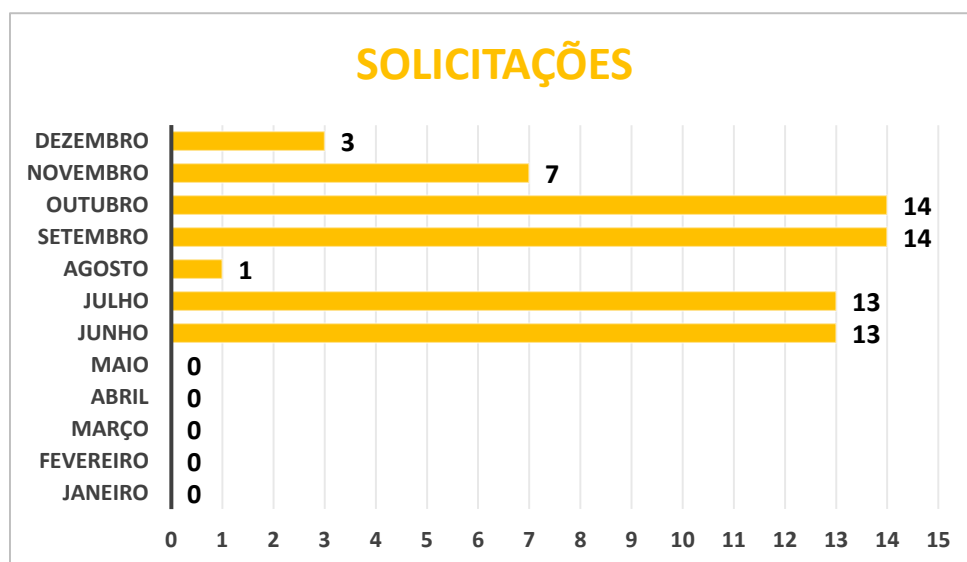
Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071

Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 4 - Quantidade de solicitações mensais.

SOLICITAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2021	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	13
JULHO	13
AGOSTO	1
SETEMBRO	14
OUTUBRO	14
NOVEMBRO	7
DEZEMBRO	3
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

Gráfico 5 - Panorama anual de solicitações.

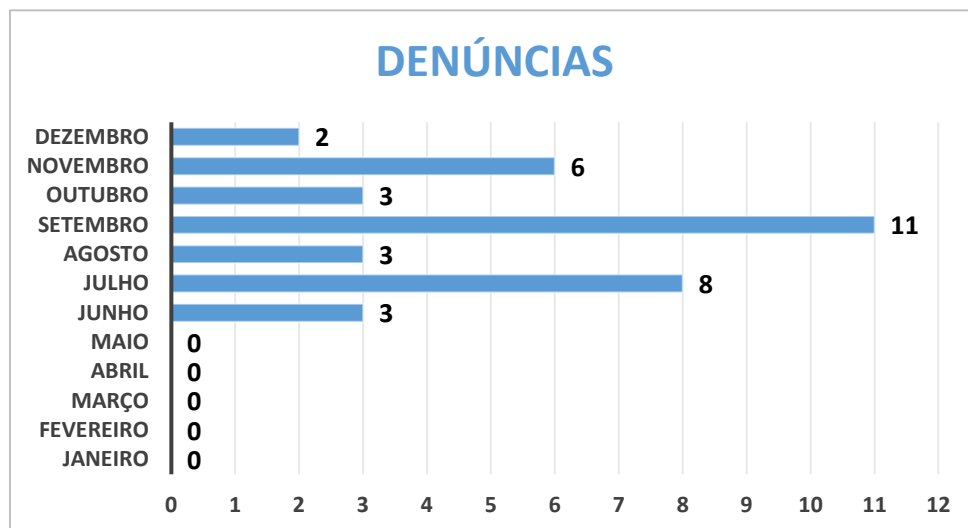
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 5 - Quantidade de denúncias mensais.

DENÚNCIAS	
PERÍODO MENSAL - 2021	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	3
JULHO	8
AGOSTO	3
SETEMBRO	11
OUTUBRO	3
NOVEMBRO	6
DEZEMBRO	2
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

Gráfico 6 - Panorama anual de denúncias.

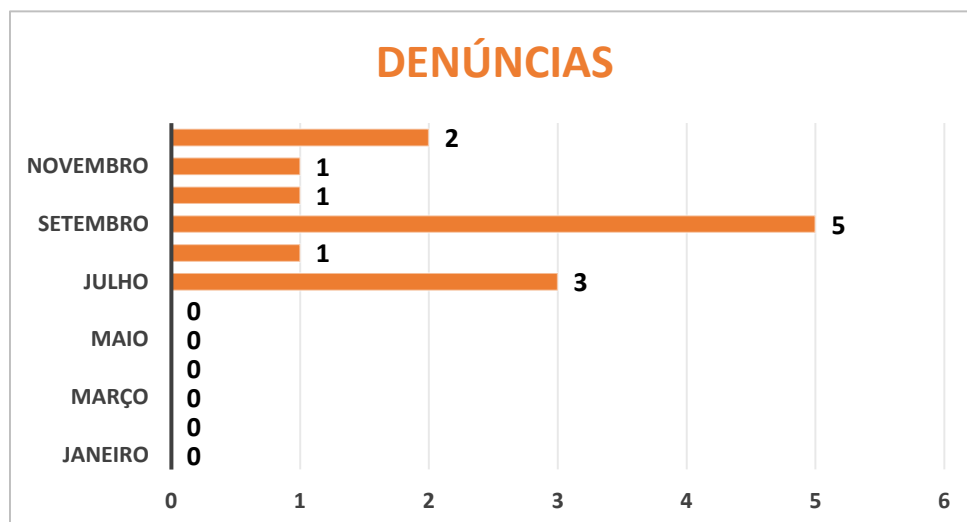
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 6 - Quantidade de informações mensais.

INFORMAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2021	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	0
JULHO	3
AGOSTO	1
SETEMBRO	5
OUTUBRO	1
NOVEMBRO	1
DEZEMBRO	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Gráfico 7 - Panorama anual de informações.

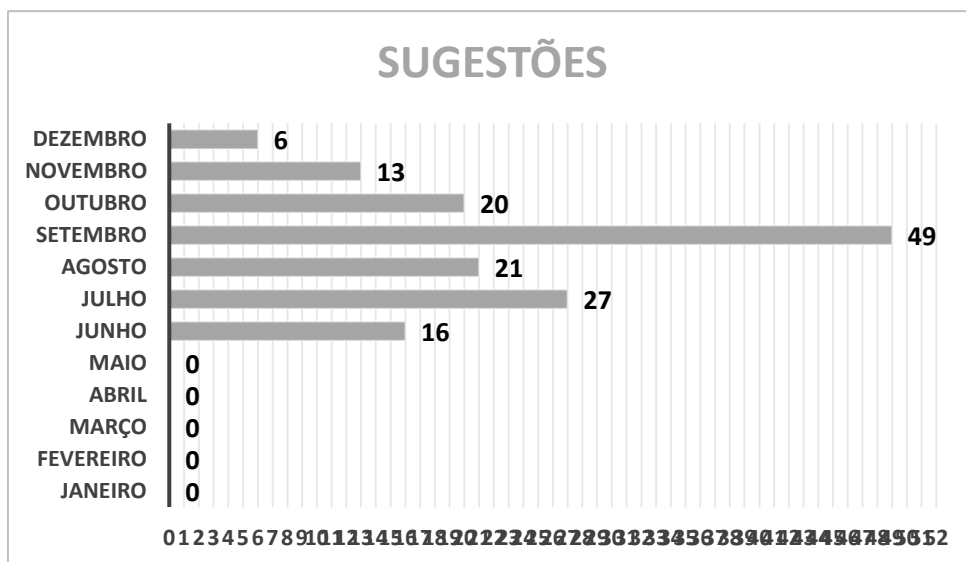
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 7 - Quantidade de sugestões mensais.

SUGESTÕES	
PERÍODO MENSAL - 2021	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	16
JULHO	27
AGOSTO	21
SETEMBRO	49
OUTUBRO	20
NOVEMBRO	13
DEZEMBRO	6
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>

Gráfico 8 - Panorama anual de sugestões.

**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

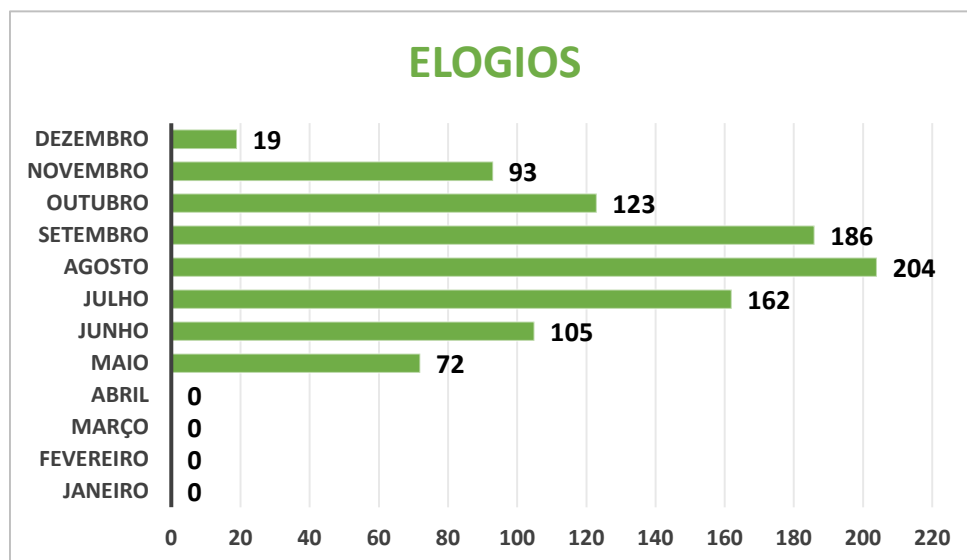
Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)



Tabela 8 - Quantidade de sugestões mensais.

<b>ELOGIOS</b>	
<b>PERÍODO MENSAL - 2021</b>	<b>Nº</b>
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	72
JUNHO	105
JULHO	162
AGOSTO	204
SETEMBRO	186
OUTUBRO	123
NOVEMBRO	93
DEZEMBRO	19
<b>TOTAL</b>	<b>964</b>

Gráfico 9 - Panorama anual de sugestões.

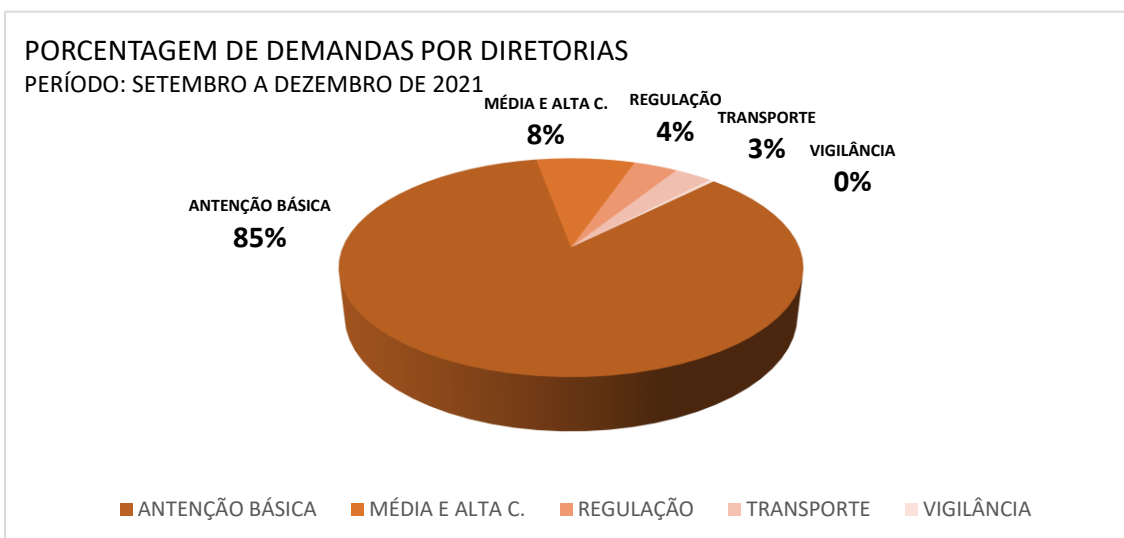
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 9 - Demandas por diretorias.

DEMANDAS POR DIRETORIAS - 3º QUADRIMESTRE - 2021						
DIRETORIAS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	QUANTIDADE	%
ATENÇÃO BÁSICA	301	175	156	16	648	85%
MÉDIA E ALTA C.	16	27	4	16	63	8%
REGULAÇÃO	4	9	5	10	28	4%
TRANSPORTE	3	14	3	4	24	3%
VIGILÂNCIA	0	0	1	2	3	0%
<b>TOTAL</b>					<b>766</b>	<b>100%</b>

Gráfico 10 - Porcentagem das demandas por diretoria.

**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

## Status das Demandas

O relatório gerencial: trata-se do principal relatório a ser elaborado e disponibilizado pela Ouvidoria do SUS, para informações do gestor órgão/entidade na qual ela estiver inserida e de ter ampla divulgação externa.

Tabela 10 - Manifestações: fechadas e arquivadas.

<b>MANIFESTAÇÕES: FECHADAS E ARQUIVADAS</b>		
<b>DIRETORIAS</b>	<b>DEMANDAS</b>	<b>%</b>
ATENÇÃO BÁSICA	648	100%
MÉDIA E ALTA C.	63	100%
TRANSPORTE	28	100%
REGULAÇÃO	24	100%
VIGILANCIA	3	100%

### **OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

A seguir, representa-se o desdobramento dos assuntos abordados. (sub-assuntos).

DESDOBRAMENTO DOS ASSUNTOS ABORDADOS (SUB-ASSUNTOS)	
DIRETORIAS	DEMANDAS
<b>DIRETORIA DE ATENÇÃO BÁSICA</b>	<b>FARMÁCIA:</b> Falta de medicamentos. (Não passaram nomes)
	<b>ACESSIBILIDADE:</b> Dificuldade de acesso ao estabelecimento de saúde, falta de profissionais especializados: dentista, terapeuta ocupacional, psicólogo e oftalmologista. Falta de acesso por falta de vagas; Manifestações gerais sobre agentes de saúde, que não cumprem com a função e falta de visitas / áreas descobertas.
	<b>PESSOAL:</b> Não cumprimento de carga horária dos profissionais, falta de profissionais e insatisfação com profissionais (Médicos, Recepcionistas, Técnicos de enfermagem, Enfermeiros, Auxiliares de saúde bucal e Agentes de saúde);
	<b>LABORATÓRIO:</b> Demora nos resultados de exames.
	<b>OUTROS:</b> Quantidade restrita de vagas para atendimento, equipamentos quebrados (televisores, sonar cardíofetal e balanças). Solicitação de melhora na limpeza da atenção básica.
<b>DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	Criadouros Potenciais do mosquito de Arboviroses (Dengue, Chikungunya e Zika; mosquito e larvas dos mosquitos);
	Infestação de animais sinantrópicos (ratos, baratas e escorpiões);
	Criatório de animais em condições e ambientes inadequados;

**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

	Demora de entrega de resultado de exames de Dengue (2 meses) Solicitação de visita de agentes de Endemias;
	Solicitações de fiscalizações a estabelecimentos comerciais (podóloga)
	Dúvidas e reclamações sobre vacinas COVID-19 e Gripe. (Lote, validade).
<b>DIRETORIA DE REGULAÇÃO</b>	Dificuldade de acesso às consultas com especialistas;
	Demora para realização de exames (de 3 a 8 meses de espera);
	Demora para a marcação de cirurgias e outros procedimentos.
	Solicitações de ar condicionado, wifi, bebedouro e refeições na casa de apoio em Recife.
<b>DIRETORIA DE TRANSPORTE</b>	Insatisfação na programação e organização do transporte.
	Motorista em alta velocidade.
	Falta de acesso por falta de vagas (falta de carros disponíveis)
<b>MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE</b>	Reclamações sobre o atendimento médico no hospital. Demora no atendimento, falta de atenção ao paciente/acolhimento;
	Demora na entrega de resultados de exames;
	Mal atendimento nas triagens;
	Sugestões de conserto em cadeiras e outros equipamentos do prédio.
<b>OUIDORIA</b>	Orientações e informações referentes à secretaria de saúde;
	Informações de lista telefônica de toda a rede de saúde e demais secretarias.

**OUIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)



## Elogios

A Ouvidoria registrou a satisfação dos cidadãos com os seguintes profissionais:

- Recepcionista Kátia (secretaria de saúde) - Atenciosa e eficaz.
- Atendimentos das Unidades de Saúde da Zona Urbana e Rural;
- Atendimentos dos centros de apoio: Clínica da mulher, Centro de Fisioterapia, CAPS, CEO e CIG.
- Equipe da Ouvidoria SUS.

*“O papel da Ouvidoria é garantir ao (à) cidadão(ã) de ter a sua demanda efetivamente considerada e tratada à luz dos seus direitos constitucionais e legais.”*

Clemilda Lira

Ouvidora Municipal de Saúde

Matrícula 103069

### **OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-071  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)